



Aptitud de los operadores

Evaluación para la continuidad del trabajo

El autor de esta columna ofrece a los operadores de monitoreo técnicas y operativas para la actividad, basadas en 25 años de errores y aprendizajes. En esta entrega, el autor detalla los alcances de las funciones de los operadores técnicos y ejecutivos.

En artículos anteriores, clasificábamos a los operadores en dos tipos: OT (operadores técnicos) y OE (operadores ejecutivos) por lo que, quien califica o decide sobre la continuidad del trabajo del OT/OE, deberían tener en cuenta los siguientes conceptos.

Los OT/OE deben ganarse la autoridad para tomar decisiones y poder "presionar" para lograr los cambios y las mejoras necesarias para evitar la reiteración de las falsas alarmas.

Por otra parte, el OT u OE no deben ser meros intermediarios en la información, sino que deben actuar y resolver los problemas para no recargar de trabajo a su supervisor.

Definitivamente, el operador debe tener conocimientos y habilidades técnicas y/o comerciales y, aunque en alguna de ellas no sea un experto, tiene que saber hablar con quien es el responsable de las causas que produjeron el problema en cuestión (asesor y/o responsable técnico) y disuadirlo sobre las necesidades de mejora.

Si una persona no logra habilidades ni como técnico ni como asesor, lamentablemente tampoco calificará como operador.

Antiguamente, se creía que un operador podía ser cualquier vigilador un poco despierto y capaz de hablar por teléfono, o un guardia con tolerancia suficiente como para estar sentado gran cantidad de horas sin dormirse. Aunque el pago para el personal no apto para la



Ing. Modesto Miguez CPP
modesto@monitoreo.com.ar

Si una persona no logra habilidades ni como técnico ni como asesor, lamentablemente tampoco calificará como operador.

función, especialmente en guardias nocturnas, sea menor, parece mejor negocio para el empresario en el corto plazo, ya que esta deficiencia en la capacidad cualitativa del trabajo termina mermando la rentabilidad en el mediano o largo plazo.

La actualidad del negocio marca que los clientes exigen cada vez más transparencia, seguridad y calidad de servicio, y son menos tolerantes a fallas y mentiras.

Por ello es que aconsejamos centrarse en el problema y no en las personas, dejar la lástima de lado y quedarse con aquellos operadores que, efectivamente, califiquen por su capacidad o con aquellos que demuestran día a día ganas de aprender a ser más profesionales, compromiso, esfuerzo, dedicación, tolerancia y aptitud para desarrollar nuevas tareas, siendo ordenados y respetuosos en todo momento.

En definitiva, optar por aquellos operadores que realmente demuestren que su trabajo es importante para ellos, tanto en el plano profesional como económico y a quienes no, desvincularlos.

PERFIL DEL OPERADOR EJECUTIVO - LOS PILARES DE LA ORGANIZACIÓN

El Operador Ejecutivo deberá

contar con todos los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para poder desempeñarse y crecer en su ámbito laboral. A su vez, para desarrollar sus funciones, debe comprender las reglas y pilares básicos de la organización, siendo dos de éstos los fundamentales:

- 1- La seguridad del abonado.
- 2- La calidad del servicio.

Si el operador ejecutivo realiza sus tareas comprendiendo de forma concreta lo anteriormente expresado, el resultado tendrá las siguientes consecuencias esperadas:

- 1- La rentabilidad del asociado.
- 2- La rentabilidad de la organización.

Todos los OT y OE deben estar logueados para operar siempre.

Debe conocerse el concepto de evolución para el desarrollo, que consiste en que sus técnicos o asesores pasen a ser OT u OE, favoreciendo el crecimiento del asociado en su negocio y se sume a operadores de red.

Una red de operadores que permita muchos operadores simultáneos representa una ventaja competitiva por seguridad y calidad de servicio, que resulta muy difícil y costosa de lograr para cualquier empresa de monitoreo aislada.

CAPACITACIÓN PARA OPERADORES DE MONITOREO

Procedimiento integral de eventos de alarma

Este curso pretende ofrecer herramientas para que los operadores puedan actuar de manera eficiente frente a un evento de alarma, cuidando así su negocio y diferenciándose de sus competidores.

El material fue desarrollado luego de 10 años de experiencia como operador de centro de monitoreo, conociendo los distintos mecanismos de trabajo dentro del mercado de la Seguridad Electrónica.

Metodología: In Company.

El Curso Operadores de Monitoreo es independiente de la plataforma operativa utilizada por el centro de monitoreo.

**Sus Operadores de monitoreo ahora pueden recibir excelente capacitación
Invierta en el corazón del negocio, sus Operadores.**

Informes: capacitacion@operadordemonitoreo.com.ar / Skype: operadoralarmas

www.operadordemonitoreo.com.ar



En la medida en que el asociado tenga más OT y OE, sus colaboradores comprenderán mejor el servicio, realizarán mejores ventas e instalaciones, bajará la tasa de falsas alarmas, cargarán y actualizarán las directivas de mejor manera, se obtendrá mejores resultados económicos y se confirmará la conveniencia de dar más altas, realimentando el círculo virtuoso. Al mismo tiempo, cuantos más operadores logueados tenga, menos eventos caerán en los operadores de red, reduciendo sus costos.

Ahora bien, si hubiera que realizar una llamada preacordada con el dato, como no podemos incumplir con la palabra, el OE deberá llamarlo, aún así con el Defcon en rojo y arriesgarse a que salte un evento en pantalla. En ese caso, deberá balancear la conveniencia de continuar con la llamada o finalizarla. Si la importancia del caso lo amerita, puede salir de operaciones, esperar tres segundos para que el evento sea asignado a la red y volver a loguearse en operaciones, todo eso sin interrumpir la llamada, tratando de que el interlocutor no perciba que el OE está haciendo varias tareas a la vez.

FORTALEZAS NECESARIAS EN UN OE

La perseverancia es la capacidad para seguir adelante a pesar de los obstáculos, las dificultades, el desánimo, el aburrimiento, la frustración los propios deseos de rendirse. La persona perseverante termina lo que ha empezado, vuelve a intentarlo tras un fracaso inicial, persigue sus objetivos y se mantiene concentrada y trabajando en su tarea.

Por el contrario, en el extremo opuesto, nos encontramos con personas perezosas y vagas, que se rinden demasiado pronto o que

ni siquiera lo intentan, que buscan lo fácil y toman atajos, pierden el interés con facilidad y abandonan ante la más mínima dificultad.

La perseverancia es algo que suele ser admirado por los demás.

Hellen Keller se quedó sorda, muda y ciega tras una enfermedad con poco más de un año de edad.

A pesar de este tremendo obstáculo, no solo logró aprender a comunicarse con los demás, sino que fue la primera persona sordomuda en conseguir un título universitario. La cantidad de obstáculos que tuvo que superar para lograr sus propósitos, en una época en que las personas como ella apenas podrían aspirar a nada más que a permanecer vivas, fue digna de elogio. Hellen Keller se convirtió en una activista por el sufragio de las mujeres, los derechos de los trabajadores y los derechos de ciegos y otros discapacitados, pasó gran parte de su vida dando discursos y conferencias, fundó la organización Helen Keller International (HKI) junto con George Kessler, viajó por casi todo el mundo y publicó 12 libros y diversos artículos.

En general, persistir ante el fracaso es difícil puesto que el fracaso produce una emoción desagradable que hace que las personas deseen dejarlo y mirar hacia otro lado.

La persistencia requiere vencer esta tendencia a abandonar.

Como el monitoreo es un negocio de largo plazo, el mismo queda reservado para quienes practican la perseverancia como un hábito más.

CÓMO BAJAR LOS EVENTOS ACTIVOS

Nada es mágico; ni las fórmulas para lograr un crecimiento de la rentabilidad, sostenido en el tiempo, son secretas. Lo fundamental y básico es lograr el compromiso del asociado, la constancia y la perseverancia del OE.

- 1- Conseguir el compromiso en ocasiones es una tarea continua y ardua, más difícil aún cuando en un primer momento no ven la importancia de ejecutar las acciones necesarias para hacerlo.
- 2- Disminuir las falsas alarmas, que tienen tres orígenes:

a- **Causas técnicas:** por mala instalación, defectos de materiales o mano de obra, la asistencia y reparación deben estar incluidos en la garantía y la responsabilidad radica en el técnico responsable.

b- **Proyectos inadecuados:** la responsabilidad recae en el asesor, quien deberá visitar a su abonado a cargo y rediseñar el sistema. Seguramente, se requerirá realizar alguna ampliación o modificación del sistema, que deberá negociar con su abonado.

c- **Errores de usuario:** esta debería ser la única causa de falsas alarmas una vez que el proyecto y las instalaciones se adecuan a las necesidades del abonado. Parte de la tarea de entrega de la instalación, implica la correcta explicación para la operación del sistema, las asistencias y costos que genere la producción de emergencias por errores de usuario no deberían estar cubiertas por la garantía del sistema.

Por lo anterior, el OE debería identificar la causa u origen de la falsa alarma y enviar un e-mail al asociado, sugiriendo la corrección necesaria, para lo cual se recomienda utilizar pasajes del curso e-learning correspondiente. Por otra parte, si existiera algún llamado telefónico como parte de la operación, podría aprovecharse la situación para reforzar el mail consultando: "¿leyó el mail que le envié sobre el tema X?", "¿hizo las correcciones?", "¿tiene dudas?". Luego, derivarlo a la web, donde, ingresando con su clave y usuario, puede acceder a los cursos realizados y aprobados.

Los e-mails deben ser claros, didácticos y apuntar exactamente al error con la explicación. En ellos se le detallará al asociado cuál es exactamente el error, cuáles son las consecuencias de que este error permanezca en la carga, cómo debe solucionarse y dónde puede acudir para despejar mayores dudas (curso e-learning específico).

La rentabilidad de una empresa de monitoreo no se basa en operar la mayor cantidad de eventos posibles. Se basa en recibir la menor cantidad de falsas alarmas posibles.

Para esto, cada operador debe aprovechar el contacto con el abonado para evitar la próxima falsa alarma, y adelantarse a que ésta ocurra. Bajar el nivel de costos de la empresa, mejorar la atención al abonado, capacitarlo y dedicarle el tiempo que merece. Estos conceptos deben ser transmitidos por el OE a su asociado. ■

Nada es mágico; ni siquiera las fórmulas para lograr un crecimiento de la rentabilidad, sostenido en el tiempo, son secretas.